

GÉRER AVEC SUCCÈS LE NOMBRE CROISSANT DE RETOURS

À mesure que les entreprises maîtrisent la logistique retour, des possibilités et des conséquences se font jour. L'une de ces conséquences réside dans l'augmentation du nombre de retours issus du commerce électronique. Certaines entreprises cherchent même à en tirer profit, grâce à des modèles d'affaires axés sur des retours fréquents dans le cadre de leur engagement client.

Le défi qui se pose dans ce nouvel environnement consiste à offrir aux clients une excellente expérience dans le contexte de leurs retours, tout en protégeant ses profits. Ce guide se penche sur la manière dont les leaders du marché font face aux nouveaux défis d'aujourd'hui en ayant recours à des solutions innovantes pour réduire le nombre de retours et rendre la gestion des retours plus efficace.

CHAPITRES

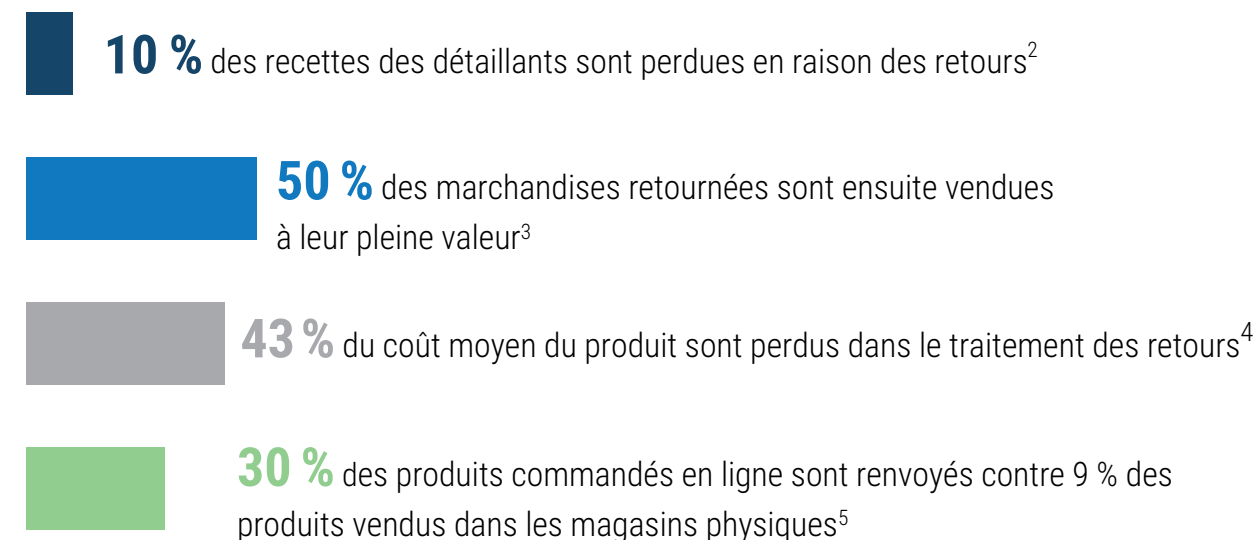
[Comprendre le coût des retours](#)[La complexité des retours multicanaux](#)[Stratégie gagnante pour la gestion des suites](#)[Attentes du « retour parfait »](#)[Prévenir activement les retours](#)[Étude de cas : MASKWORLD](#)[Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.](#)[Fiche d'auto-évaluation](#)[Conclusion](#)[Comment Descartes peut vous aider](#)

Comprendre le coût des retours

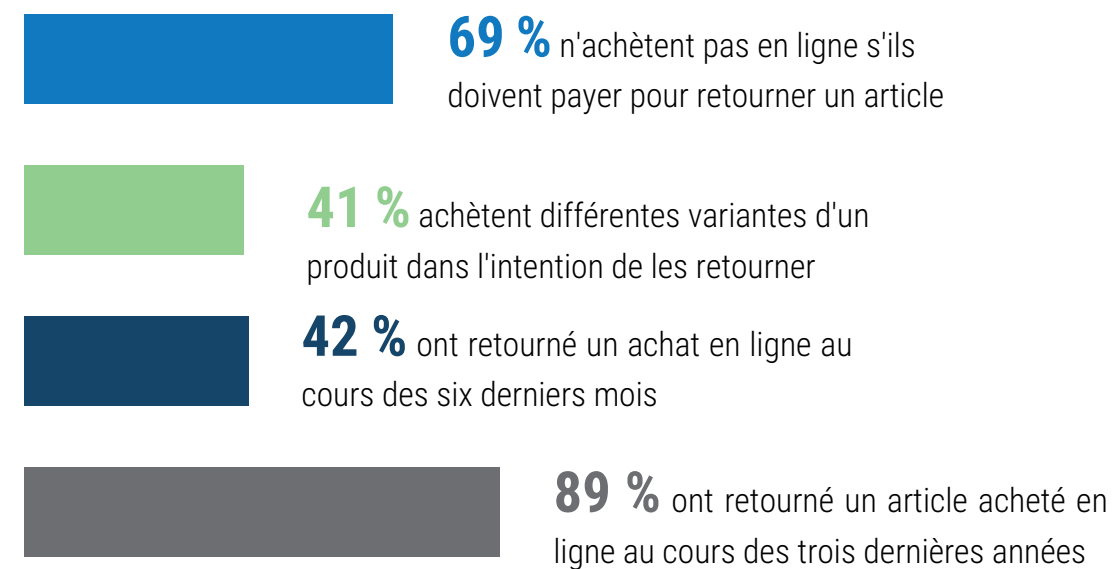
40% des détaillants ne connaissent pas le coût réel de leurs retours¹.

Selon UPS, les retours ont augmenté de 26 % pendant la période des fêtes 2019-2020. Il s'agit du septième record consécutif du transporteur en termes de retours, ce qui illustre comment le commerce électronique continue de transformer les habitudes d'achat. Pendant la haute saison, le traitement des retours est essentiel, car c'est à ce moment que les détaillants réalisent la majorité de leurs bénéfices. Un programme de retours inefficace peut grever les résultats de l'entreprise. Et des processus de retour médiocres peuvent nuire aux relations avec les clients et réduire les ventes.

Présentation : les retours en chiffres



Changements dans le comportement de retour des clients du commerce électronique⁶



CHAPITRES

► Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

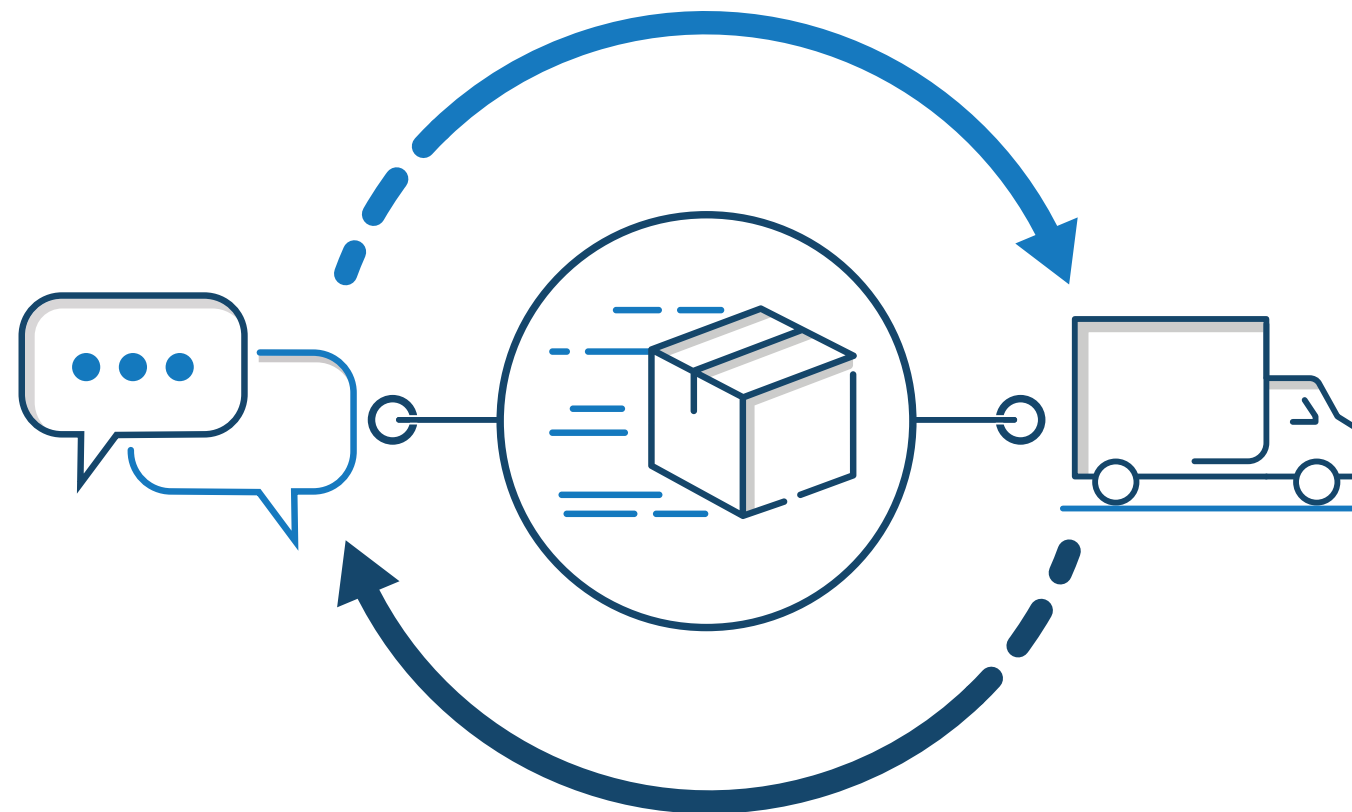
Comment Descartes peut vous aider

La complexité des retours multicanaux

Aujourd'hui, les retours sont beaucoup plus compliqués, car de nombreux commerçants vendent en ligne à partir de plusieurs marchés vers un large éventail de zones géographiques. Il est essentiel de maîtriser la complexité des retours multicanaux. Les entreprises les plus performantes optimisent le mouvement physique des marchandises retournées et le transfert des données. Les leaders du marché déploient une stratégie de gestion des retours en deux volets qui couvre :

La connectivité des systèmes

Intégration entre les plateformes de commerce électronique et les applications métier pour simplifier la communication



La connectivité des transporteurs

Communication efficace avec les transporteurs pour assurer des enlèvements simplifiés et maintenir des tarifs peu élevés

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

► **La complexité des retours multicanaux**

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

La complexité des retours multicanaux

Marchés et fournisseurs multiples

Bien qu'essentiel pour stimuler l'activité, un large éventail de canaux de vente en ligne peut entraîner un processus de retour différent pour chaque plateforme, de multiples points d'intégration et une incapacité à déterminer le coût et la cause des retours. Des solutions indépendantes de la plateforme, mieux à même de consolider les retours dans un système unique, quel que soit le canal de commerce électronique sous-jacent, sont essentielles pour obtenir des rendements corrects. Cela signifie que la gestion des retours pour eBay, Amazon et Shopify, par exemple, devrait être identique aux niveaux opérationnels et système.

Plateformes de transporteurs multiples

Les clients veulent bénéficier des mêmes options et de la même rapidité pour les retours que pour les envois entrants. Ils ont besoin de pouvoir générer rapidement et facilement des étiquettes à leur convenance et de sélectionner leur méthode de retour. Les fournisseurs en ligne doivent utiliser des solutions d'expédition qui peuvent refléter les préférences des consommateurs, maintenir les tarifs négociés en place pour les retours et préserver la visibilité auprès de plusieurs transporteurs. Compte tenu des volumes de retour, la synchronisation des plateformes des transporteurs avec les WMS, les canaux de vente et les ERP utilisés est essentielle pour de nombreuses entreprises. Des solutions telles que QuickBooks ou NetSuite, par exemple, peuvent nécessiter un connecteur pour communiquer efficacement avec les systèmes de transport.

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

► La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Une quantité substantielle de main-d'œuvre est affectée au traitement physique des retours à l'entrepôt. Les travailleurs doivent décharger les marchandises, déballer le produit et déterminer ce qu'il doit advenir de l'article en question. Des processus inefficaces peuvent entraîner l'accumulation d'importantes piles de retours non triés dans l'entrepôt et, au final, générer des pertes nettes. Voici quelques façons d'améliorer les processus d'entreposage :

Séparer manutention des marchandises et service à la clientèle

La création d'un processus de retour qui sépare le remboursement et la gestion des stocks aide les détaillants à accélérer ces deux aspects du processus de retour. L'article est réceptionné, évalué, puis l'acheteur est automatiquement remboursé, le cas échéant. Certaines entreprises sont même disposées à accorder des remboursements avant la réception d'un produit afin de satisfaire les clients et d'accélérer le traitement des remboursements.

Classifier les marchandises retournées

Pour ce faire, utilisez immédiatement des solutions mobiles simples avec numérisation des codes à barres. L'article doit-il être reconditionné, proposé avec une réduction, retourné à l'inventaire du neuf, recyclé ou mis au rebut ? Même identifier ce qu'il faut recycler ou jeter peut permettre d'économiser du temps et de l'argent.

Recueillir le motif du retour

Demandez au client des informations sur l'état du produit avant son arrivée dans l'entrepôt. A-t-il été endommagé pendant son transport, s'agissait-il d'un article erroné ou était-il simplement de mauvaise qualité ? Si le produit est opérationnel, par exemple, attribuez-lui un code de disposition qui indique qu'il pourrait être réparé.

Automatiser les processus et le flux de travail

Automatisez avec l'objectif que l'équipe de logistique retour touche le produit retourné aussi peu de fois que possible. L'utilisation de solutions de flux de travail pour automatiser rapidement le traitement des retours signifie que les marchandises peuvent être considérées comme disponibles dans les stocks plus rapidement et approuvées pour la vente plus tôt afin de contribuer à générer des revenus.

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

► **Stratégie gagnante pour la gestion des suites**

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

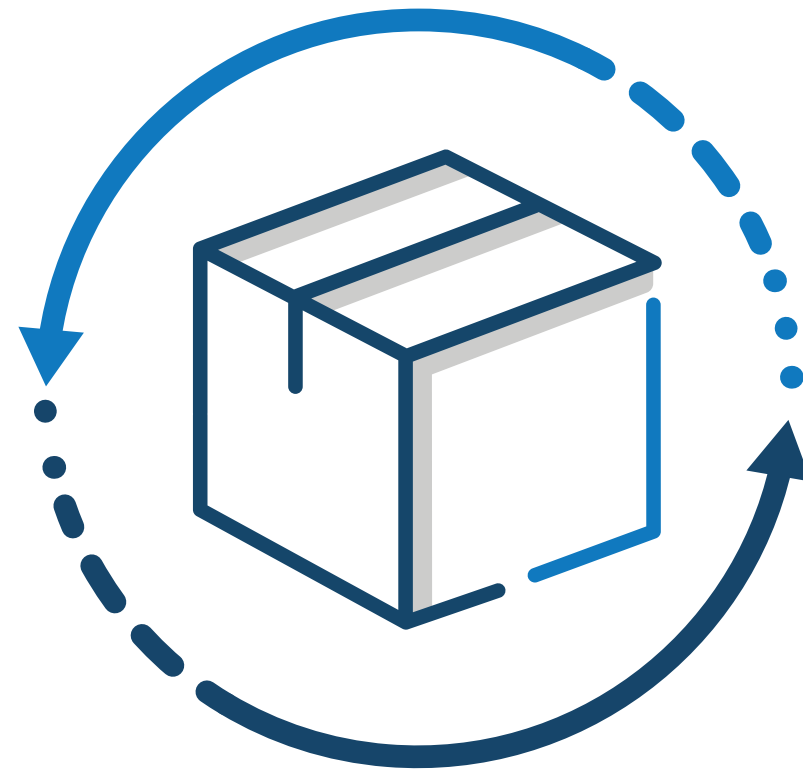
Comment Descartes peut vous aider

Attentes du « retour parfait »

96 % des consommateurs satisfaits de leur processus de retour disent qu'ils achèteront à nouveau auprès de ce détaillant

Les clients veulent une expérience de retour personnalisée sans frictions

Pour être « parfait », un retour doit s'effectuer sans frictions. Les systèmes d'entreposage, de comptabilité et de transport, ainsi que les plateformes de commerce électronique, doivent être synchrones. Les clients doivent pouvoir suivre le processus et l'état d'avancement d'un retour (et d'un remboursement) et avoir la maîtrise de leur expérience. Le fait de fournir des mises à jour permet également de réduire le nombre d'appels coûteux « Où en est mon remboursement ? » et de responsabiliser les consommateurs grâce à des fonctionnalités libre-service.



CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

► Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Attentes du « retour parfait »

Qu'est-ce qui fait un « retour parfait » ?

1. Offrez des options de retour flexibles et pratiques, que ce soit au bureau de poste, à un point de retrait, en magasin, par coursier ou dans un casier de dépôt.
2. Renoncez aux frais d'expédition de retour lorsque cela a du sens sur le plan financier. 72 % des acheteurs affirment que le fait d'avoir à payer les frais d'expédition de retour les dissuade d'effectuer un achat¹.
3. Faciliter les échanges pour les articles endommagés ou similaires contribue à éviter les retours.
4. Offrez de la transparence aux clients. En créant un registre de retours numérique supplémentaire, les commerçants peuvent fournir aux clients des mises à jour en temps opportun à chaque étape, de la réception au remboursement.
5. Fournissez un bon de retour personnalisé.
6. Fournissez les étiquettes de retour imprimées. 52 % des consommateurs de commerce électronique s'attendent à ce qu'une étiquette de retour soit directement fournie dans la boîte².
7. Offrez des remboursements rapides dans les jours suivant la réception de la demande. 72 % des clients en ligne s'attendent à voir leur compte crédité dans les 5 jours suivant le retour³.

Créer un retour sans frictions non seulement satisfait les clients, mais aide à réinjecter plus rapidement les produits retournés dans le cycle de vente.

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

▶ Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Prévenir activement les retours

Étant donné que le coût des retours est élevé et qu'il est souvent contre-productif de rendre difficile pour les clients de retourner des articles, analyser la raison des retours et les prévenir activement dans la mesure du possible constitue une excellente stratégie. Voici quelques idées :

Décrire fidèlement le produit

Des descriptions détaillées des produits et des photos qui les représentent fidèlement garantissent que les clients savent ce qu'ils achètent. Envisagez d'inclure une option de commentaire client ou d'évaluation pour chaque produit, afin que les consommateurs aient encore plus d'informations avant d'acheter.

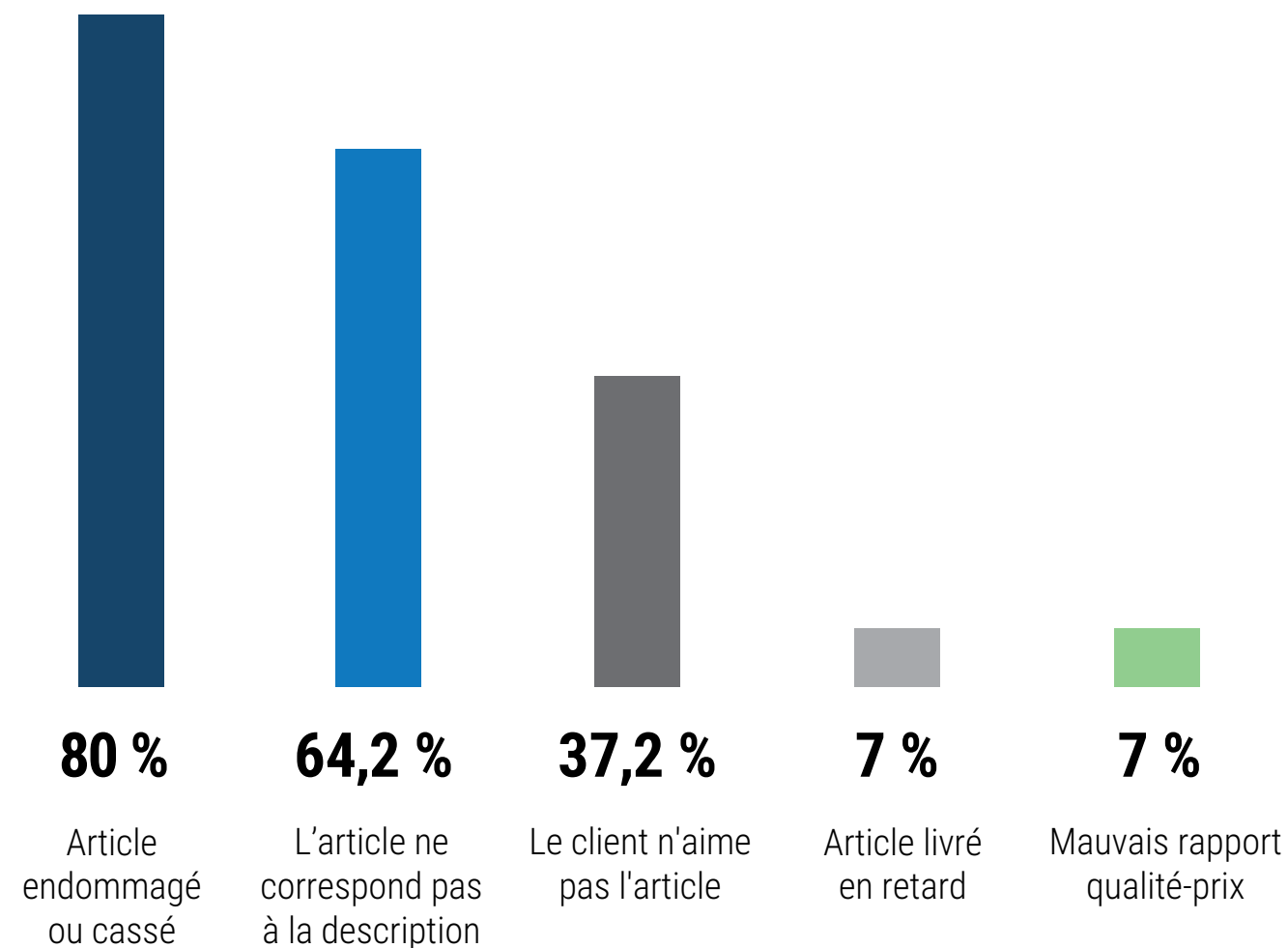
Offrir un excellent service client

Être disponible pour répondre rapidement et efficacement aux questions ou préoccupations des consommateurs. Les articles manquants ou endommagés doivent être traités efficacement, avec des échanges rapides pour éviter qu'un problème ne se transforme en retour.

Automatiser la saisie des commandes

Les solutions d'expédition dans le cloud qui téléchargent automatiquement les commandes du marché limitent les erreurs en réduisant la nécessité de saisir à nouveau les informations relatives aux commandes clients et à l'expédition.

Raisons des retours



CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

▶ Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Prévenir activement les retours

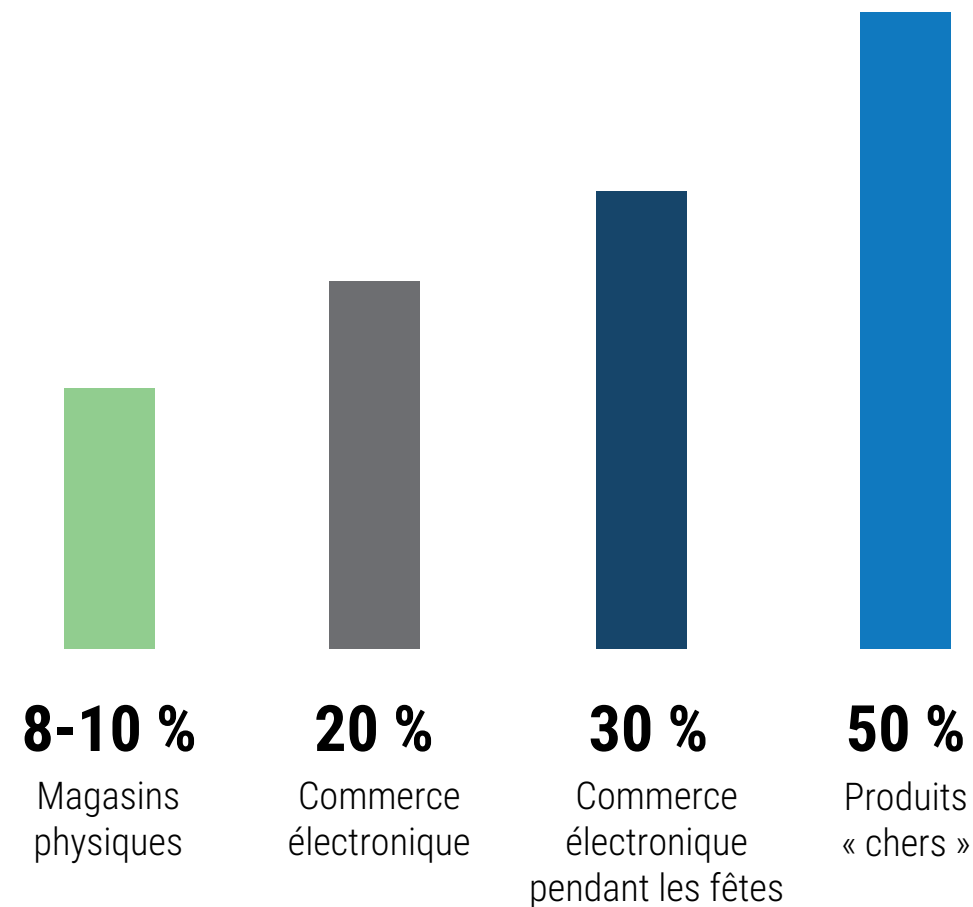
Automatiser le processus d'exécution

Les solutions reposant sur les codes-barres garantissent l'exactitude des processus de réception, de rangement, de réapprovisionnement, de préparation et d'expédition, de retour et de comptage cyclique. Les codes-barres peuvent également déclencher des processus métier critiques, tels que la génération automatique d'étiquettes de retour ou le remboursement immédiat du client.

Analyser les données

Économisez du temps et de l'argent en éliminant les articles fréquemment retournés qui sont souvent endommagés pendant le transport ou qui ne répondent pas aux attentes des clients en matière de qualité. Ajustez l'emballage et ajustez l'équation de remboursement en fonction de votre analyse.

Taux de retour dans le commerce de détail et le commerce électronique



Données via [eMarketer](#) (2018), [Star Business Journal](#) (2017) et Forrester via [The WSJ](#) (2015)

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

▶ Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Étude de cas : **MASKWORLD**

Chaque année, le fournisseur de costumes MASKWORD fait face à un pic de commandes avant Halloween et le Carnaval, avec des volumes d'expédition dépassant 450 %. Pour gérer les fluctuations saisonnières des commandes de ses 12 000 produits différents, MASKWORD a mis en place le système automatisé de gestion des entrepôts (WMS) de Descartes. En automatisant les processus logistiques pour l'exécution des commandes de commerce électronique, le WMS génère des gains d'efficacité opérationnelle dans l'entrepôt multicanal de l'organisation. Le système de gestion d'entrepôt (WMS) de Descartes aide MASKWORD à gérer les fortes augmentations des commandes pendant les périodes de pointe en augmentant la productivité et l'efficacité des expéditions, tout en assurant l'exactitude des commandes et en réduisant les coûts opérationnels.

Résultats :

- Augmentation de 200 % de la productivité grâce à une solution basée sur un scanner
- Productivité de la réception et des retours triplées
- Précision de 100% atteinte

« Nous avons doublé notre productivité en matière d'emballage et d'expédition et triplé notre productivité à la réception, ce qui nous permet d'économiser près de 600 000 dollars par an. »



– Roman Matthesius,
PDG de MASKWORLD

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

▶ Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Étude de cas : **McCombs Supply Company**

À mesure que McCombs Supply Co., petite entreprise de réparation de téléviseurs fondée en 1953, a évolué pour devenir une entreprise florissante de pièces de rechange en ligne, l'augmentation du volume de ses commandes a causé un goulot d'étranglement dans les expéditions et freiné sa croissance. La société a donc remis ses pratiques d'expédition manuelle inefficaces et fastidieuses pour les remplacer par la solution de Descartes. En rationalisant et en automatisant le traitement des commandes, McCombs a pu augmenter considérablement sa productivité, améliorer son service à la clientèle et se développer avec succès. Cette solution intégrée simplifie l'exécution des commandes en important automatiquement les commandes, en comparant les tarifs des transporteurs, en imprimant les étiquettes d'expédition et de retour pour tous les principaux transporteurs et en assurant le suivi de ses produits jusqu'à la livraison finale.

« Descartes facilite le téléchargement précis de toutes les informations en quelques clics. La solution peut reconnaître, puis numériser l'ordre et l'expédier. »



– Ken McCombs III,
Vice-président de
McCombs Supply
Company Inc

Résultats :

- Augmentation de 30 % de la vitesse de traitement des commandes.
- Augmentation du volume de ses expéditions de 150 colis par jour à 150 colis par heure !
- Les commandes des clients peuvent être facilement modifiées ou annulées à partir de n'importe quel téléphone ou appareil, ce qui facilite la résolution rapide et efficace de tous les problèmes des clients.

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

▶ Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Fiche d'auto-évaluation

Il est essentiel de déterminer quand une entreprise est prête à adopter des méthodes plus automatisées de gestion des retours afin de réduire ses coûts et d'améliorer son service à la clientèle. Les principales questions pour évaluer l'état de préparation au niveau d'automatisation supérieur des retours sont les suivantes :

1. Connaissez-vous le coût d'un retour ?
2. Êtes-vous en mesure de sélectionner efficacement le bon transporteur pour vos retours ?
3. Disposez-vous de processus de gestion des retours différents pour chaque marché ou canal de vente ?
4. Avez-vous des marchandises non triées sans codes de disposition qui s'accumulent dans l'entrepôt ?
5. Comment assurez-vous le suivi des marchandises retournées et documentez-vous les motifs de retour ?
6. Avez-vous décelé une déconnexion entre les commandes de retour arrivant à l'entrepôt et l'acheminement des produits pour réparation ou revente ?
7. Réceptionnez-vous les retours en scannant des codes à barres ou en vous appuyant sur des opérations permettant d'identifier correctement l'article ?
8. Votre organisation dispose-t-elle de l'infrastructure nécessaire pour traiter le nombre croissant de retours issus du commerce électronique ?

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

► Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Conclusion

Le nombre croissant de ventes en ligne et l'augmentation des retours qui va de pair continuent de transformer les habitudes d'achat. Un programme de rendement inefficace peut grever les résultats de l'entreprise. Les acheteurs en ligne prennent des décisions d'achat basées sur les vendeurs qui offrent des retours faciles. Les processus de retour médiocres peuvent donc nuire aux relations avec les clients et réduire les ventes. Les entreprises les plus performantes savent que les systèmes de transport, les solutions comptables, les plateformes de commerce électronique et l'entrepôt doivent travailler de manière synchrone pour garantir une expérience client transparente et préserver les résultats.

Avec la bonne solution, les entreprises de commerce électronique peuvent réduire le temps passé à trier les retours, s'assurer de tarifs transporteurs plus bas pour les retours, exploiter plusieurs marchés en ligne, remettre les stocks retournés en circulation plus rapidement, mieux gérer les exigences des fournisseurs et intégrer les opérations disjointes. Une technologie capable de gérer le flux d'informations et les produits retournés est essentielle pour compenser les coûts, fidéliser les clients et obtenir un « retour parfait ».



CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

► Conclusion

Comment Descartes peut vous aider

Comment Descartes peut vous aider

Descartes offre une gamme d'options flexibles qui aident nos clients à rationaliser leurs expéditions sortantes, ainsi que les réceptions et les retours, en permettant la connectivité à des solutions de pointe de planification des ressources d'entreprise (ERP), plateformes de la chaîne d'approvisionnement, systèmes de transport et plus de 80 canaux de commerce électronique. Nos solutions intelligentes de gestion des entrepôts, le traitement des articles sortants et entrants basé sur des codes à barres, la capture des motifs de retour et la création automatisée d'étiquettes de retour peuvent aider les entreprises en ligne à simplifier leurs opérations et à s'adapter aux fluctuations saisonnières des retours. En automatisant les processus sortants pour remettre en stock plus rapidement les articles retournés et en consolidant les retours de plusieurs canaux de vente, Descartes permet d'offrir un meilleur service à la clientèle et stimule les ventes.

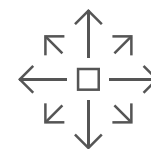
Descartes est une entreprise mondiale avec des bureaux et des partenaires dans le monde entier.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.descartes.com et suivez-nous sur [LinkedIn](#).

DESCARTES™

The Descartes Systems Group Inc.
120 Randall Drive, Waterloo, Ontario, N2V 1C6, Canada
Numéro vert 800.419.8495 | International 519.746.8110
www.descartes.com | info@descartes.com

Rassembler les hommes et les technologies
qui font bouger le monde.



Réseau.



Applications.



Contenu.



Communauté.

© The Descartes Systems Group Inc. Tous droits réservés.

CHAPITRES

Comprendre le coût des retours

La complexité des retours multicanaux

Stratégie gagnante pour la gestion des suites

Attentes du « retour parfait »

Prévenir activement les retours

Étude de cas : MASKWORLD

Étude de cas : McCombs Supply Company Inc.

Fiche d'auto-évaluation

Conclusion

► Comment Descartes peut vous aider